

WAS MACHT EINE MEDIZINISCHE ASSISTANCE?

„**Medizinische Assistance**“ – ein Begriff, der den meisten Menschen im Alltag eher selten begegnet. Deshalb ist nicht sofort klar, was sich hinter diesem spannenden, verantwortungsvollen Aufgabenfeld verbirgt. Der Begriff hat seinen Ursprung aus dem Französischen und lässt sich mit „Hilfe oder Unterstützung“ übersetzen. Daher wird „Assistance“ auch französisch ausgesprochen und nicht englisch, wie man es von modernen Berufsbezeichnungen gewohnt ist. Doch wobei unterstützen medizinische Assistenten genau? Unser **Tutor Rudolf Lorenz** erzählt von seinen Erfahrungen und den täglichen Herausforderungen in der Praxis.

Assistanceleistungen gewinnen weiter an Bedeutung. Immer mehr Versicherungsunternehmen sind von der Wichtigkeit dieser Zusatzleistungen von Versicherungsprodukten überzeugt. In Zeiten digitaler Ökosysteme und globaler Kundenportale, die sich verstärkt mit der engen Einbindung des Versicherten in das Versicherungsgeschäft beschäftigen, ist die Assistance zu einem zentralen Baustein von Versicherungsprodukten geworden und nicht mehr wegzudenken.

Wie lässt sich nun die Arbeit in einer medizinischen Assistance beschreiben?

Ein Kernelement der Tätigkeit ist es, Menschen in Not aktive Soforthilfe anzubieten und zu verhindern, dass größere menschliche und finanzielle Schäden entstehen. Die Arbeit in einer Assistance ist eine herausfordernde Tätigkeit, die zusammengefasst als „professionelles Improvisieren“ bezeichnet werden kann.

Dies erfordert zunächst eine empathische Grundeinstellung, d. h. die Fähigkeit, sich in die Sorgen und Nöte anderer hineinzuversetzen. Insbesondere dann, wenn diese sich in einer Ausnahmesituation, z. B. einen Unfall oder eine schwere Erkrankung im Ausland befinden.

Gleichzeitig müssen sie zur reibungslosen Unterstützung der betroffenen Menschen viele Maßnahmen zur Lösung der entstandenen Probleme ergreifen und schnelle Entscheidungen treffen. Der Kunde befindet sich meist in einer unkontrollierbaren Situation mit sprachlichen Problemen, einer anderen Umgebung und unterschiedlichen Behandlungssystemen. Und an dieser Stelle ist es hilfreich, einen kompetenten Ansprechpartner zur Seite zu haben, der die Zusammenhänge versteht.

Bei den Unterstützungsmaßnahmen geht es um eine kostenminimierende Vorgehensweise unter Berücksichtigung der Einhaltung von versicherungsrechtlichen Rahmenbedingungen. Diese Kernelemente müssen mit den individuellen Gegebenheiten und spezifischen Eigenarten eines



medizinischen Falles in Einklang gebracht werden. Sich darauf einzustellen, ist spannend und anspruchsvoll zugleich.

Das Einstellen auf andere Länder mit unterschiedlichster Infrastruktur, das Einbinden vieler beteiligter Netzwerkpartner, die Assistenten/innen bei der Lösung der Probleme begleiten und der grundsätzliche Spaß an einer erfolgreichen und lösungsorientierten Kundenkommunikation sind Voraussetzungen für den Erfolg einer Assistance. Medizinisch fundierte Grundkenntnisse für die Bearbeitung der Notfälle sind dabei unabkömmlich, da sie gegenüber den beteiligten Ärzten und auch den Patienten die Kompetenz eines/einer Assistenzmitarbeiters /-mitarbeiterin hervorheben.

Wer außerdem verschiedene Sprachen beherrscht, wird sich in den vielen Ländern auch schnell verständigen können.

Die Assistance ist aber mehr als nur „medizinische Assistance“. Wer gerne sein Wissen ausbauen möchte, hat als Assistent/in ebenso in der Pflege-, Unfall-, Autoschutzbrief, Cyber-, Gebäudeassistance und vielen anderen Bereichen einer Assistance sehr gute Entwicklungsmöglichkeiten.



ZUM TUTOR RUDOLF LORENZ

Ausbildung:

- Studium der Psychologie an der Heinrich-Heine Universität Düsseldorf
- Abschluss: Diplom Psychologe

Tätigkeiten:

- Praktikum in Bad Nauheim: Psychosomatische Kaiserberg- Klinik
- Praktikum in Essen: Kinder und Jugendpsychiatrie in der Rheinischen Landes- und Hochschulklinik
- Leiter des psychologischen Dienstes der Selbsthilfegemeinschaft in der Psychiatrie und Geriatrie

Produktmanager für USA/ Canada beim Reiseveranstalter Meier's Weltreisen GmbH

Abteilungsleitung des Notrufbereiches Medizin bei „[Deutsche Assistance](#)“ (zum [Profil von Rudolf Lorenz](#))

Tutor der APOLLON Akademie für den Bereich „Medizinische Assistance“

